

PENGARUH EMOTIONAL INTELLIGENCE DAN SPIRITUALITY AT WORK PADA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PERAWAT RUMAH SAKIT

*Ananda Avavidya¹
Djangkung Karyantoro²*

*^{1,2}Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya no. 100, Depok 16424, Jawa Barat
¹avavidyanda@gmail.com*

Abstrak

*Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan peningkatan kesadaran akan kesehatan sehingga masyarakat semakin kritis dalam menerima pelayanan kesehatan yang menimbulkan persaingan antar rumah sakit dalam memberikan pelayanan dan fasilitas kesehatan. Persaingan meliputi tenaga medis dalam pelayanan kesehatan yaitu perawat, sehingga timbul tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui tugas ekstra diluar tugas pokok yang dilakukan secara sukarela yang disebut dengan *organizational citizenship behavior*. Untuk dapat melakukan tugas secara sukarela dibutuhkan suasana hati yang positif, pemahaman terhadap perasaan diri sendiri dan orang lain yang dinamakan dengan *Emotional Intelligence*. Hal-hal mendukung lainnya yaitu, kesamaan nilai dengan pekerjaan, makna kerja, serta rasa keterhubungan dengan semua yang terkait dalam proses pekerjaan, termasuk keterhubungan dengan kekuatan yang melebihi batas kemampuan manusia yang disebut dengan *spirituality at work*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kontribusi *emotional intelligence* dan *spirituality at work* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat rumah sakit. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Hasil analisis ditemukan yaitu terdapat pengaruh yang signifikan dari *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship* pada perawat sebesar 44,8%, dan terdapat pengaruh yang signifikan dari *spirituality at work* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat sebesar 44,8%, dan terdapat kontribusi yang signifikan antara *emotional intelligence* dan *spirituality at work* secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 54,5%.*

Kata Kunci: *Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Perawat Rumah Sakit, Spirituality at Work*

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SPIRITUALITY AT WORK ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF HOSPITAL NURSES

Abstract

The development of science and technology led to an increase in health awareness so that the public is increasingly critical in receiving health services that lead to competition among hospitals in providing services and health

facilities. Competition includes medical personnel in health care, one of them are nurses, it's causing demand to increase service quality through extra work outside of the main tasks undertaken voluntarily called organizational citizenship behavior. To be able to perform tasks voluntarily takes a positive mood, understanding of the feelings of self and others called the Emotional Intelligence. Things other supports that, in common with the value of the work, meaning work, and a sense of connectedness with all involved in the process of work, including linkages with the strength that exceeds the limits of human capability called spirituality at work. This study aims to explore the contribution of emotional intelligence and spirituality at work on organizational citizenship behavior in hospital nurses. The method used is quantitative method with a questionnaire as data collection techniques. The results of the analysis found that there is significant influence of emotional intelligence on the organizational citizenship in nurses of 44.8%, a significant influence of spirituality at work on organizational citizenship behavior in nurses amounted to 44.8%, and there is a significant contribution between emotional intelligence and spirituality at work together towards organizational citizenship behavior amounted to 54.5%.

Keyword: *Emotional Intelligence, Spirituality at Work, and Organizational Citizenship Behavior, Hospital Nurse.*

PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini berkembang dengan pesat, termasuk di negara-negara berkembang seperti di Indonesia. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ini, sejalan dengan perkembangan pelayanan kesehatan. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat menyebabkan peningkatan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Peduli kesehatan ini didapat melalui program pendidikan kesehatan dan mudahnya akses informasi pada berbagai media. Seiring dengan meningkatnya kesadaran kesehatan tersebut, penduduk yang telah mendapatkan informasi mengenai kesehatan dengan baik semakin kritis dalam menerima fasilitas kesehatan. Sebagian orang fokus pada mempertahankan kesehatan sebelum mereka terkena penyakit. Peningkatan ini menyebabkan berkembangnya pelayanan dan fasilitas kesehatan yang baru. Peningkatan tersebut diiringi pula oleh pertumbuhan rumah sakit di kota-kota besar seperti

di Jakarta yang tumbuh pesat 20 tahun belakangan ini. Banyaknya jumlah rumah sakit tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan yang ketat serta menimbulkan tantangan yang besar bagi para pengelola maupun pemilik rumah sakit agar kegiatannya dapat tetap bertahan. Persaingan tersebut meliputi pangsa pasar, tenaga medis, tenaga paramedis dan tenaga ahli lain di bidang kesehatan. Kegiatan pengelolaan sebuah rumah sakit meliputi banyak disiplin ilmu kedokteran, keperawatan, teknik, ekonomi, hukum, maupun humas. Di antara semua disiplin ilmu ini, profesi perawat memiliki andil yang penting di dalam kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Menurut Sahrah (2008) layanan perawatan yang ramah serta didukung oleh sikap menaruh minat dan tampilan yang baik akan membuat pasien dan keluarganya merasa tenang dan nyaman di rumah sakit. Namun, pada kenyataannya, masih banyak pasien dan keluarganya merasa kurang puas terhadap pelayanan di rumah sakit, terutama pasien rawat inap. Pe-

rawat sering lamban dalam bersikap dan bertindak, kurang responsif, kurang perhatian dan kurang ramah, sehingga pasien merasa enggan untuk berhubungan dengan perawat.

Pihak rumah sakit dapat berusaha optimal dalam hal perencanaan tentang mutu maupun kecakapan yang tepat di saat bertindak, sehingga untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang baik perawat harus mau melakukan tugas ekstra selain tugas pokok perawat yang harus dilakukan Sahrah (2008). Adapun tugas ekstra yang dilakukan seperti mau bekerja sama dan tolong menolong serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi pekerjaan yang ditetapkan organisasi dinamakan *organizational citizenship behavior* (Organ dan Konovsky, 1989).

Dengan adanya *organizational citizenship behavior* yang tinggi pada perawat diharapkan dapat berdampak baik bagi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam hal ini perawat diharapkan lebih cakap, lebih responsif, lebih sigap, ramah terhadap pasien dalam menjalankan tugas dan tetap bertahan di rumah sakit serta merasa memiliki tanggung jawab atas keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat lebih maksimal. Menurut Robbins dan Judge, perawat umumnya dituntut untuk memberikan kinerja melebihi harapan dan rumah sakit membutuhkan perawat yang memperlihatkan perilaku *good citizen* (Soepono dan Srimulyani, 2015).

Organizational citizenship behavior memiliki beberapa karakteristik yaitu aktivitas ekstraperan yang konstruktif dan kooperatif baik yang menjadi tanggung jawab ataupun bagian pekerjaan yang dikompensasi oleh perusahaan (Wagner & Rush, 2000). Wagner dan Rush (2000) menjelaskan bahwa perilaku demikian dideskripsikan memiliki dampak akumulasi positif pada keberfungsian organisasi. Di

era dimana organisasi yang bertahan bergantung dari segi kualitas yang kompetitif, studi mengenai kontribusi *extrarole* menjadi suatu hal yang penting. Kompleksitas kompetisi lingkungan bisnis mengakibatkan organisasi membutuhkan para pekerja yang memiliki keinginan untuk melakukan pekerjaannya lebih dari yang di harapkan. Perilaku positif diluar peran dari *job description* merupakan bagian dari *organizational citizenship behavior*.

Menurut Salamy (2010) pekerja yang memiliki emosi yang memiliki reaksi yang positif terhadap pekerjaannya lebih senang untuk melakukan perilaku menolong. Orang yang berada dalam mood yang baik lebih dapat bersosialisasi secara interaktif. Sedangkan menurut Abraham (1999), salah satu cara untuk membantu meningkatkan *organizational citizenship behavior* adalah melalui *emotional intelligence*, karena *emotional intelligence* dapat membuat pekerja dapat memahami perasaan orang lain seperti rekan sekerjanya dan dapat merespon orang lain lebih baik. Individu yang memiliki *emotional intelligence* yang tinggi dapat melaksanakan perilaku menolong karena mood yang baik yang merupakan hasil dari *emotional intelligence* yang tinggi memperkuat perilaku tersebut.

Menurut Ravichandran, Arasu, Kumar (2011), *emotional intelligence* mengacu pada kemampuan untuk mempersepsikan, mengontrol, dan mengevaluasi emosi. *emotional intelligence* memainkan peran penting dalam menolong pekerja untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dinamis dalam lingkungan bisnis. Para pekerja butuh untuk meningkatkan *emotional intelligence* mereka yang akan meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Manajemen *emotional intelligence* yang dilakukan oleh orang-orang dalam sebuah tim, dapat mengembangkan kemampuan interpersonal dalam tim tersebut. Rajaratnam (2010) menjelaskan bahwa perawat yang telah teregistrasi

berarti diharapkan dapat memiliki kompetensi budaya sebagai persyaratan untuk praktik keperawatan profesional. Pengharapan tersebut yaitu perawat dapat melakukan dan memfasilitasi perawatan terhadap orang lain. Salah satu faktor yang dapat memfasilitasi perawatan yang baik terhadap pasien adalah spiritualitas. Spiritualitas memfasilitasi makna dan tujuan, serta keterhubungan di tempat kerja. Spiritualitas kerja dapat meningkatkan keterampilan coping perawat, hubungan perawat dengan keluarga, klien, dan rekan kerja, serta dapat meningkatkan kesehatan mental dan fisik.

Menurut Ahmad dan Omar (2014), *spirituality at work* merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Kazemi-pour melakukan penelitian terhadap 305 perawat Irania yang bekerja pada rumah sakit negri, dengan hasil bahwa dimensi spirit at work memiliki asosiasi yang signifikan dengan *organizational citizenship behavior*.

Tischler, Biberman, dan Mc Keage (2002) menegaskan bahwa *emotional intelligence* dan spiritualitas memiliki hubungan yang positif dengan kesuksesan di tempat kerja. Dijelaskan lebih jauh bahwa individu yang memiliki *emotional intelligence* tinggi memiliki hidup yang sehat, bahagia, produktif dan melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Seperti halnya individu yang memiliki spiritualitas yang tinggi memiliki kehidupan yang lebih sehat, bahagia, dan produktif di tempat kerja. Hal ini sejalan dengan pernyataan pada (Ahmad dan Omar, 2014) bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi organisasi dengan meningkatkan perormansi tugas dan prduktivitas pekerja. Dari penjelasan yang telah dipaparkan maka penelitian ini bertujuan mengetahui lebih lanjut mengenai pengaruh *emotional intelligence* dan *spirituality at work* di terhadap *organizational citizenship behavior*.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menguji pengaruh antara variabel *emotional intelligence* dan *spirituality at work* terhadap variabel *organizational citizenship behavior*. maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pengambilan sampel *non probability* jenis *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Azwar, 2013). Sampel penelitian, terdiri dari para perawat yang bekerja di rumah sakit yang memiliki ciri-ciri yang sama dengan populasi. Perawat yang bekerja di rumah sakit dipertimbangkan memiliki beban kerja serta tuntutan dari institusi yang lebih tinggi dibandingkan dengan perawat yang bekerja di institusi lain seperti di Puskesmas atau klinik.

Penelitian ini digunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari suatu metode yaitu kuesioner. Peneliti menggunakan skala yang dimodifikasi dari Podsakoff, Mac Kenzie, Moorman dan Fetter (1990) dengan reliabilitas 0.76 dan dibuat dalam bentuk *favorable* dan *unfavorable* untuk mengukur *organizational citizenship behavior*. Untuk skala *emotional intelligence* yang digunakan adalah merujuk pada alat ukur *emotional intelligence* yang di buat oleh Wijaya (2006) dengan reliabilitas 0,891. Skala dibuat berdasarkan aspek-aspek *emotional intelligence* Goleman (2003). Skala *spirit at work* dikembangkan oleh peneliti berdasarkan definisi operasional *spirit at work* yang mengacu pada definisi konseptual yaitu empat dimensi *spirit at work*.

Validitas dalam penelitian ini adalah *content validity* yaitu dengan melakukan *expert judgement* dan *item wording*. Pengujian daya diskriminasi aitem dilakukan dengan cara menghitung koefisien korelasi antara distribusi skor aitem dengan distribusi skor skala itu

sendiri yang akan menghasilkan koefisien korelasi aitem-total. Dalam penelitian ini, untuk menguji daya diskriminasi peneliti menggunakan analisis *Item Total Correlation* dengan bantuan program *SPSS 19 for windows*. Reliabilitas instrumen diukur dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah teknik regresi berganda dengan bantuan program *SPSS Ver. 19.0 for Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 25 februari hingga 9 maret 2016. Proses penyebaran kuesioner dilakukan dengan melibatkan beberapa orang kenalan peneliti untuk menyebarkan kuesioner dan sebagian lagi dilakukan melalui *email*. Secara keseluruhan proses penyebaran kuesioner berlangsung cukup lancar. Dari 150 kuesioner fisik yang di siapkan peneliti, 87 kuesioner terisi, sedangkan dari *email* di dapat 5 kuesioner yang terisi. Sehingga jumlah keseluruhan kuesioner yang terisi adalah 92 kuesioner, namun dari jumlah tersebut hanya 90 kuesioner yang memenuhi syarat untuk dianalisis.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *content validity* dan *face validity*. *Content validity* dilakukan dengan *expert judgement*. Sedangkan *face validity* dilakukan dengan *item wording* kepada 2 orang dosen dan 4 orang mahasiswa psikologi Universitas Gunadarma untuk memeriksa apakah kalimat yang dipergunakan sudah dimengerti oleh pembaca dan dipahami sama sebagaimana yang dikehendaki oleh peneliti.

Berdasarkan hasil uji daya diskriminasi aitem yang dilakukan terhadap skala *organizational citizenship behavior*, dari 24 aitem diketahui bahwa sebanyak 8 aitem gugur, sebelum aitem tidak valid dihilangkan, reliabilitas alat ukur skala *organizational citizenship behavior* berada pada kisaran 0,808. Ter-

sisia 16 aitem yang memiliki daya diskriminasi aitem yang baik berkisar antara 0,693 sampai 1,049. Sedangkan koefisien reliabilitas alat ukur skala kepuasan kerja setelah aitem tidak valid dihilangkan adalah sebesar 0,863.

Berdasarkan hasil uji daya diskriminasi aitem yang dilakukan terhadap skala *emotional Intelligence*, dari 35 aitem diketahui bahwa sebanyak 6 aitem gugur, sebelum aitem tidak valid dihilangkan, reliabilitas alat ukur skala *emotional Intelligence* berada pada kisaran 0,909. Tersisa 29 aitem yang memiliki daya diskriminasi aitem yang baik berkisar antara 0,332 sampai 0,700. Sedangkan koefisien reliabilitas alat ukur skala *emotional Intelligence* setelah aitem tidak valid dihilangkan adalah sebesar 0,933.

Berdasarkan hasil uji diskriminasi aitem yang dilakukan terhadap skala *spirituality at work*, diketahui bahwa semua aitem memiliki daya diskriminasi aitem yang baik. Rentang korelasi aitem-aitem yang memiliki daya diskriminasi aitem bergerak antara 0,595 sampai 1,010. Sedangkan koefisien reliabilitas alat ukur *spirituality at work* adalah sebesar 0.914.

Sebelum hasil dari analisis data dalam penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk menarik hipotesis maka dilakukan uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas dan linearitas. Untuk Uji Normalitas yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1, dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 19.0 for windows* yaitu uji *kolmogorov smirnov*. Berdasarkan pengujian normalitas *kolmogorov smirnov* pada variabel *spirituality at work* diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,023 ($p \geq 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa sebaran skor variabel *spirituality at work* tidak berdistribusi normal.

Untuk uji linearitas diperoleh nilai F sebesar 71,490, 71,431, dan 52,200 dengan signifikansi sebesar 0,000 ($p \leq 0,05$). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan

yang linear antara variabel *organizational citizenship behavior*, *emotional Intelligence*, dan *spirituality at work*. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis regresi berganda, diperoleh nilai F sebesar 71,490 dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 ($p \geq 0,050$). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang berbunyi: “terdapat kontribusi *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior*” dalam penelitian ini diterima. Nilai *R square* yang diperoleh adalah sebesar 0,448. Hal ini berarti bahwa 44,8 % variabel *organizational citizenship behavior* dapat ditentukan oleh variabel *emotional intelligence*, sedangkan sisanya sebesar 55,2% terdapat faktor-faktor lain yang berkontribusi pada variabel *organizational citizenship behavior* yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Tak-siran nilai parameter dari Regresi Linier Sederhana antara *emotional intelligence* dengan *organizational citizenship beha-*

avior adalah : $Y = 16,171 + 0,390 X1$. Dari Hasil persamaan regresi dari *emotional intelligence* ($X1$) dengan *organizational citizenship behavior* (Y) menyatakan bahwa dengan meningkatnya *emotional intelligence* akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,390. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, diperoleh nilai F sebesar 71,431 dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 ($p \geq 0,050$). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang berbunyi “terdapat kontribusi *Spirituality at work* terhadap *organizational citizenship behavior*” dalam penelitian ini diterima. Nilai *R square* yang diperoleh adalah sebesar 0,448. Hal ini berarti bahwa 44,8 % variabel *organizational citizenship behavior* dapat ditentukan oleh variabel *spirituality at work*. Sedangkan sisanya sebesar 55,2% berarti terdapat kontribusi dari variabel lainnya diluar variabel *spirituality at work*. Hasil uji regresi ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov	P	Keterangan
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,200	$\geq 0,05$	Normal
<i>Emotional Intelligence</i>	0,200	$\geq 0,05$	Normal
<i>Spirituality At Work</i>	0,046	$< 0,05$	Tidak Normal

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

Variabel	F	Sig.	P	Keterangan
<i>Organizational citizenship behavior</i> dengan <i>emotional Intelligence</i>	71,490	0,000	$< 0,050$	Linier
<i>Organizational citizenship behavior</i> dengan <i>Spirituality at work</i>	71,431	0,000	$< 0,050$	Linier
<i>Organizational citizenship behavior</i> dengan <i>emotional Intelligence</i> dan <i>Spirituality at work</i>	52,200	0,000	$< 0,050$	Linier

Tabel 3. Hasil Uji Regresi *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

	Sig	R Square
71,490	0,000	0,448

Tabel 4. Hasil Uji Regresi *Spirituality at Work* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

F	Sig	R Square
71,431	0,000	0,448

Tabel 5. Hasil Uji Regresi *Emotional Intelligence* dan *Spirituality at Work* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

F	Sig	R Square
52,200	0,000	0,545

Tabel 6. Persamaan Regresi dari *Spirituality at Work* (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.655	5.117		3.255	.002
	<i>Spirituality at work</i>	.621	.074	.669	8.452	.000

a. Dependent Variable: Organizational citizenship behavior

Taksiran nilai parameter dari Regresi Linier Sederhana antara *spirituality at work* dengan *organizational citizenship behavior* adalah : $Y = 16,655 + 0,621 X_2$. Dari Hasil persamaan regresi dari *spirituality at work* (X2) dengan *organizational citizenship behavior* (Y) menyatakan bahwa dengan meningkatnya *emotional intelligence* akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,621.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang tertera pada tabel 5, menunjukkan bahwa nilai F sebesar 52,200 dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 ($p \geq 0,050$). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang berbunyi: “terdapat kontribusi *emotional intelligence* dan *spirituality at work* terhadap *organizational citizenship behavior*” dalam penelitian ini diterima. Nilai R sebesar 0,545, ini berarti *emotional intelligence* dan *spirituality at work* memiliki kontribusi sebesar 54,5% terhadap kepuasan kerja pada responden dalam penelitian ini. Hal ini berarti terdapat 45,5% variabel lainnya diluar variabel *emotional intelligence* dan *spirituality at work* yang berkontribusi pada variabel *organizational citizenship behavior*.

Taksiran nilai parameter dari Regresi Linier Sederhana antara *spirituality at work* dan *emotional Intelligence* dengan *organizational citizenship behavior* adalah : $Y = 7,039 + 0,237 X_1 + 0,378 X_2$. Dari Hasil persamaan regresi dari *emotional intelligence* (X1) dan *spirituality at work* (X2) dengan *organizational citizenship behavior* (Y) menyatakan bahwa dengan meningkatnya *emotional intelligence* dan *spirituality at work* maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,237 dari *emotional intelligence* dan 0,378 dari *spirituality at work*.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui terdapat kontribusi yang positif dari *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior*, terdapat kontribusi yang positif antara *spirituality at work* terhadap *organizational citizenship behavior*; dan terdapat kontribusi yang positif antara *emotional intelligence* dan *spirituality at work* secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior*.

Taksiran nilai parameter dari Regresi Linier Sederhana antara *spirituality at work* dan *emotional Intelligence* dengan *organizational citizenship behavior*

adalah : $Y = 7,039 + 0,237 X1 + 0,378 X2$. Dari Hasil persamaan regresi dari *emotional intelligence* (X1) dan *spirituality at work* (X2) dengan *organizational citizenship behavior* (Y) menyatakan bahwa dengan meningkatnya *emotional intelligence* dan *spirituality at work* maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,237 dari *emotional intelligence* dan 0,378 dari *spirituality at work*.

Hasil analisis menunjukkan signifikansi regresi antara *emotional intelligence* dan *spirituality at work* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan perolehan nilai F sebesar 52,200 dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 ($p \geq 0,050$). Hal ini berarti bahwa hipotesis penelitian ini yaitu terdapat kontribusi *emotional intelligence* dan *spirituality at work* terhadap *organizational citizenship behavior* diterima. Dari nilai *R square* yang diperoleh adalah sebesar 0,545 yang berarti *emotional intelligence* dan *spirituality at work* memiliki kontribusi sebesar 54,5% terhadap kepuasan kerja pada responden dalam penelitian ini, yaitu perawat rumah sakit. Hal ini berarti terdapat 45,5% variabel lainnya diluar variabel *emotional intelligence* dan *spirituality at work* yang berkontribusi pada variabel *organizational citizenship*.

Taksiran nilai parameter dari Regresi Linier Sederhana antara *emotional intelligence* dengan *organizational citizenship behavior* adalah : $Y = 16,171 + 0,390 X1$. Dari Hasil persamaan regresi dari *emotional intelligence* (X1) dengan *organizational citizenship behavior* (Y) menyatakan bahwa dengan meningkatnya *emotional intelligence* akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,390. Nilai signifikansi regresi antara *emotional intelligence* dan *organizational citizenship behavior* dalam penelitian ini adalah sebesar 71,490 dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 ($p \geq 0,050$). Hal tersebut menunjukkan bah-

wa terdapat kontribusi yang signifikan dari *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat rumah sakit yang menjadi responden dalam penelitian ini. Nilai *R square* yang diperoleh adalah sebesar 0,448 yang berarti bahwa 44,8 % variabel *organizational citizenship behavior* dapat ditentukan oleh variabel *emotional intelligence*, sedangkan sisanya sebesar 55,2% terdapat faktor-faktor lain yang berkontribusi pada variabel *organizational citizenship behavior* yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Dari hasil analisis dapat terlihat bahwa *emotional intelligence* memengaruhi perilaku berkenaan dengan *organizational citizenship behavior* yang dilakukan oleh perawat rumah sakit. Hal tersebut dikarenakan kecerdasan emosi memfasilitasi perawat untuk melakukan *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela dan spontan diluar tanggung jawab pekerjaan.

Menurut Salamy (2010) pekerja yang memiliki emosi yang memiliki reaksi yang positif terhadap pekerjaannya lebih senang untuk melakukan perilaku menolong. Orang yang berada dalam mood yang baik lebih dapat bersosialisasi secara interaktif. Menurut Abraham (1999) salah satu cara untuk membantu meningkatkan *organizational citizenship behavior* adalah melalui *emotional intelligence*, karena *emotional intelligence* dapat membuat pekerja dapat memahami perasaan orang lain seperti rekan sekerjanya dan dapat merespon orang lain lebih baik. Individu yang memiliki *emotional intelligence* yang tinggi dapat melaksanakan perilaku menolong karena mood yang baik yang merupakan hasil dari *emotional intelligence* yang tinggi memperkuat perilaku tersebut.

Goleman (2003) menjelaskan kecerdasan emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi

dengan baik dalam sendiri maupun dalam hubungan-hubungan dengan orang lain. Menurutnya, koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya.

Kecerdasan emosional membuat perawat mampu melakukan perilaku yang terkait dengan *organizational citizenship behavior*. Menurut Srimulyani dan Soepono (2015), *organizational citizenship behavior* pada perawat terkait dengan perilaku perawat yang suka membantu atau mengutamakan orang lain, berdisiplin tinggi, berperilaku baik terhadap organisasi, baik dan sopan terhadap orang lain, memiliki rasa toleransi tinggi dengan kesediaan untuk membantu rekan kerja dengan menggantikan rekan sekerja yang absen, membantu perawat lain yang kelebihan beban kerja, memberikan orientasi kepada perawat baru sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, dan menghindari konflik dengan rekan kerja, toleransi pada situasi yang tidak menyenangkan di tempat kerja. Perilaku-perilaku terkait dengan *organizational citizenship behavior* tersebut membutuhkan kecerdasan emosional untuk mengelola emosi dalam berhubungan baik dengan pasien, rekan sekerja maupun peraturan rumah sakit.

Selanjutnya hasil analisis taksiran nilai parameter dari Regresi Linier Sederhana antara *spirituality at work* dengan *organizational citizenship behavior* adalah : $Y = 16,655 + 0,621 X_2$. Dari Hasil persamaan regresi dari *spirituality at work* (X_2) dengan *organizational citizenship behavior* (Y) menyatakan bahwa dengan meningkatnya *emotional intelligence* akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,621. Nilai signifikansi regresi antara

spirituality at work dan *organizational citizenship behavior* menunjukkan nilai F sebesar 71,431 dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 ($p \geq 0,050$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat kontribusi *Spirituality at work* terhadap *organizational citizenship behavior*. Nilai *R square* yang diperoleh sebesar 0,448. Hal ini berarti bahwa 44,8% variabel *organizational citizenship behavior* memberikan kontribusi pada variabel *spirituality at work*, Sedangkan sisanya sebesar 55,2% berarti terdapat kontribusi dari variabel lain.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat terlihat bahwa *spirituality at work* memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* yang dilakukan oleh perawat rumah sakit. Hal tersebut memungkinkan karena *spirituality at work* dapat menimbulkan perasaan bahagia dan terpenuhi yang membuat para perawat di rumah sakit mengekspresikan hal tersebut pada perilaku-perilaku yang bersangkutan dengan *organizational citizenship behavior*. Seperti yang dijelaskan oleh Ahmad dan Omar (2015) bahwa *spirituality at work* merupakan sumber personal yang dapat membuat pekerja bertahan pada pekerjaannya dan merasa terhubung dengan pekerjaannya dengan melihat bahwa pekerjaan tersebut bermakna bagi dirinya. Pekerja yang mengalami transendensi melalui proses dalam pekerjaannya serta merasakan keterhubungan dengan orang lain yang berhubungan dengan organisasi dapat menimbulkan emosi positif yang membawa pada perasaan bahagia dan terpenuhi. Emosi dapat ter ekspresikan melalui pikiran dan perilaku yang bersangkutan dengan *organizational citizenship behavior* seperti menolong rekan sekerja yang memiliki beban kerja yang berlebihan.

Perawat yang memiliki makna dan tujuan dari pekerjaannya, dapat merasakan keterhubungan yang lebih dengan rekan-rekan sekerjanya dan dapat mela-

kukan pekerjaan lebih dari hanya sekedar tujuan ekonomi yang disebut dengan transendensi pada perawat. Transendensi tersebut membuat para perawat sering melakukan tindakan berkenaan dengan *organizational citizenship behavior* di luar kewajiban dan tugas formal sebagai perawat.

SIMPULAN DAN SARAN

Melalui penelitian ini, didapat bahwa hipotesis diterima, yaitu terdapat kontribusi yang signifikan dari *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship* pada perawat sebesar 44,8%, terdapat kontribusi yang signifikan dari *spirituality at work* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat sebesar 44,8%, dan terdapat kontribusi yang signifikan antara *emotional intelligence* dan *spirituality at work* terhadap *organizational citizenship behavior* secara bersama-sama pada perawat rumah sakit sebesar, 54,5 %. Melalui *emotional intelligence* dan *spirituality at work*, perawat dapat meningkatkan perilaku berkenaan dengan *organizational citizenship behavior*. Dimana *organizational citizenship behavior* perawat dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap keberlangsungan organisasi yang dalam penelitian ini khususnya adalah rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, R. (1999). Emotional Intelligence in organizations: A conceptualization. *Genetic, Social and General Psychology Mono-graphs*. 125, 2, 209-224.
- Ahmad, A., & Omar, Z. (2014). Improving organizational citizenship behavior trough spirituality and work engagement. *American journal of applied sciences*. 12, 3, 200-207
- Azwar, S. (2013). *Penyusunan skala psikologi edisi 12*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Goleman, D., (2003). *Kecerdassan Emosional*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Organ, D.W. & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizationl citizenship behavior. *Journal of applied psychology*. 74, 1,157-164.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Rajaratnam, J. (2010). The Nurse spirit : The lived experience of spirituality for nurses who work in palliative care setting. *Thesis of Nursing Department*. Ontario : The university of Windsor.
- Ravichandran, K., Arasu, R., & Kumar, S., A. (2011). The Impact of Emotional Intelligence on Employee Work Engagement Behavior: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management*. 6, 11
- Sahrah, A., (2008). Organizational Citizenship Behavior ditinjau dari kepuasan kerja dan jenis kelamin para perawat rumah sakit. *Anima journal Psychological Indonesia*. 1, 2, 98-103.
- Salamy, S., O. (2010). Conflict resolution and organizationl citizenship behavior : The moderating role og trait meotional intelligence. *Journal of Social Behavior and Personality*. 38, 1, 75
- Soepono, D., N., & Srimulyani, V., A., (2015). Analisis Pengaruh The Big Five Personality Terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Santa Clara Madiun. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 15, 1

- Tischler, L., Biberman, J., & McKeage, R. (2002). Linking emotional intelligence, spirituality and workplace performance. *Journal of Managerial Psychology*. 17, 3, 203
- Wagner, S., L., & Rush, M., C. (2000). Altruistic organizational citizenship behavior: Context, disposition, and age. *The Journal of Social Psychology*. 140, 3, 379
- Wijaya, A. (2006). Kontribusi Budaya Organisasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Guru. *Tesis*. Universitas Gunadarma. Depok

